

Leistungsbeschreibung E-Mail, Webhosting und Security-Service für die Produkte Alice Comfort und Alice Comfort Office

1 Allgemeines

Für alle in Anspruch genommenen Leistungen der Produkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Alice Comfort“.

Diese Internet-Services werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten bereitgestellt.

2 Aktivierung von E-Mail

Die Aktivierung der E-Mail erfolgt ausschließlich durch den Kunden selbst nach der Bereitstellung des Alice DSL Anschlusses.

Die Aktivierung erfolgt mit den von HanseNet zugeschickten Logindaten im Kunden Center.

Im Zuge der Aktivierung von E-Mail muss der Kunde sich seinen zentralen E-Mail Account einrichten, indem er einen Benutzernamen mit einem zugehörigem Passwort aktiviert. Der Kunde kann die vorgeschlagene Kombination aus Benutzernamen und Passwort aktivieren, oder sich auf Wunsch Benutzernamen und/oder Passwort seiner Wahl aussuchen, sofern diese im Rahmen der technischen und betrieblichen Gegebenheiten verfügbar sind.

3 E-Mail Accounts

Je nach gewähltem Produkt stehen max. die folgenden Accounts zur Verfügung:

Alice Comfort ^{phone} und Alice Comfort Office ^{phone}	5 Accounts
Alice Comfort	10 Accounts
Alice Comfort Office	50 Accounts

Für jeden dieser Accounts sind die Services E-Mail (siehe Abschnitt 5.1) aktiviert.

3.1 Kontenverwaltung

Die Kontenverwaltung erfolgt durch den Kunden im Kundencenter. Der bei der Aktivierung des E-Mail-Services eingerichtete zentrale E-Mail Account mit dem zugehörigen Passwort dient auch zur Authentifizierung beim Zugriff auf die Kontenverwaltung im Kundencenter. Der Zugriff auf die Kontenverwaltung im Kundencenter erfolgt über eine gesicherte, verschlüsselte SSL (Secure Socket Layer) Verbindung.

3.1.1 Sub-Accounts einrichten

Die Einrichtung der Sub-Accounts erfolgt ausschließlich durch den Kunden selbst im Kundencenter. Der Kunde muss sich zur Einrichtung von Sub-Accounts mit seinem zentralen E-Mail Account und dem zugehörigem Passwort authentifizieren.

3.1.2 Sub-Accounts löschen

Der Kunde kann eingerichtete Sub-Accounts im Kundencenter löschen. Der Kunde muss sich zur Löschung von Sub-Accounts mit seinem zentralen E-Mail Account und dem zugehörigem Passwort authentifizieren.

3.1.3 Passworte ändern

Wenn der Kunde sich mit einem Sub-Account im Kundencenter anmeldet, kann er mit Eingabe des bisherigen und des neuen Passworts das Passwort für den eigenen Sub-Account ändern.

Wenn der Kunde sich mit seinem zentralen E-Mail Account im Kundencenter anmeldet, kann er mit Eingabe des bisherigen und des neuen Passworts das Passwort für den eigenen zentralen E-Mail Accounts ändern. Weiterhin kann er die Passworte der Sub-Accounts ändern ohne deren bisherige Passworte zu kennen.

Wenn der Kunde sich mit seinen Zugangsdaten für die Kundencenter im Kundencenter anmeldet, kann er die Passworte aller Accounts ändern, ohne deren bisherige Passworte zu kennen.

Die Änderung eines Passworts zu einem Account ist für alle angebotenen Services gültig.

4 Second Level Domain

Der Kunde kann auf Wunsch und je nach gewähltem Produkt die E-Mail Services im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zusätzlich mit einer eigenen Second Level Domain nutzen.

Alice Comfort	1 Domain
Alice Comfort Office	5 Domains

4.1 Domain Registrierung

Nach Aktivierung des E-Mail Services kann durch den Kunden im Kundencenter geprüft werden, ob eine Second Level Domain noch verfügbar ist. Sofern verfügbar, kann die gewünschte Second Level Domain online bestellt werden. Zurzeit sind Registrierungen von Second Level Domains in den Top Level Domains .de / .com / .net / .org / .info / .eu möglich.

4.2 Domain-Übernahme

Sofern ein Kunde die Übernahme einer bereits bei einem anderen Provider registrierten Domain unterhalb der Top Level Domains .de / .com / .net online beauftragt und dieser Auftrag schriftlich vom Domaininhaber (laut Whois-Datenbank des jeweiligen Registrars) bestätigt wird, werden die erforderlichen Schritte in die Wege geleitet, diese Domain zu HanseNet zu übertragen. Die fristgerechte Kündigung der Domain bei dem bisherigen Provider liegt in der Obliegenheit des Kunden. Eine erfolgreiche Domain-Übernahme kann nicht garantiert werden.

4.3 E-Mail Domain Accounts

Nach erfolgreicher Registrierung oder Übertragung der Second Level Domain wird für den Kunden automatisch ein E-Mail Domain Account aktiviert. Der personalisierte erste Teil des zentralen E-Mail Accounts wird dabei mit der Domain des Kunden als Benutzernamen für den Domain Account genutzt. Das Passwort dieses E-Mail Domain Accounts entspricht immer dem Passwort des zentralen E-Mail Accounts. Die maximale Anzahl der Accounts ist im Abschnitt 3 beschrieben.

5 Leistungsumfang E-Mail

5.1 E-Mail

HanseNet stellt einen E-Mail Service zum Versenden und Empfangen von E-Mails über das Internet mittels der Protokolle SMTP/POP3 und IMAP zur Verfügung.

E-Mail Adressen und Postfächer werden in von HanseNet bestimmten Domains, zurzeit <alice.de> zur Verfügung gestellt. Eine Nutzung der eigenen Domain ist möglich.

Für den Zugriff auf den E-Mail Service mit einem E-Mail Programm werden folgende Servernamen verwendet:

POP3: pop3.alice.de
SMTP: smtp.alice.de
IMAP: imap.alice.de

Zur Verhinderung von Missbrauch erfolgt der Versand von E-Mails über SMTP mit SMTP Authentifizierung.

Jeder E-Mail Account hat einen maximalen Speicherplatz von 10 GB. Die maximale Größe von zu versendenden und zu empfangenen E-Mail Nachrichten beträgt 100 MB pro Nachricht.

5.1.1 Anti-Virus

Der E-Mail Service ist mit einem serverseitigen Schutz gegen per E-Mail versendete schädliche Inhalte (z. B. Viren) ausgestattet. Sowohl auf dem Server eingehende E-Mails aus dem Internet, als auch die zu und von den Postfächern der Benutzer gesendeten E-Mails werden auf schädliche Inhalte überprüft.

Aus dem Internet eingehende E-Mails, in denen schädliche Inhalte erkannt wurden, werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von schädlichen Inhalten gereinigt und dem Empfänger zugestellt.

E-Mails, in denen schädliche Inhalte erkannt wurden und die an oder von den Postfächern der Benutzer gesendet werden, werden gelöscht.

Sofern eine E-Mail mit schädlichem Inhalt erkannt wurde und diese entweder gereinigt oder gelöscht wurde, erhält sowohl der Versender als auch der Empfänger eine E-Mail mit einer Benachrichtigung über den Vorgang.

Unter Anderem aufgrund der Vielzahl der im Umlauf befindlichen Viren und deren ständigen Aktualisierung kann ein hundertprozentiger Schutz gegen schädliche Inhalte von E-Mails allerdings nicht garantiert werden. Die Leistung ist daher auf die Zurverfügungstellung eines Viren Schutz Systems beschränkt, dass dem aktuellen technischen Standard entspricht und dazu geeignet ist, das Eindringen von zum Zeitpunkt des Auftretens bereits bekannten Viren auf die E-Mail Accounts und – *mittelbar* – die EDV-Systeme des Kunden zu verhindern

5.1.2 Anti-Spam

Der E-Mail Service ist mit einem mehrstufigen, serverseitigen Schutz gegen Spam E-Mails (sog. Junk-E-Mails) ausgerüstet.

Unverlangte E-Mail Werbung (UCE), unverlangte Massen E-Mail (UBE), sowie sog. kollateraler Spam (z.B. eingehende Unzustellbarkeitsnachrichten anderer E-Mail Server als Antwort auf E-Mails mit gefälschten Adressen) werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten aus dem regulären E-Mail Versandprozess herausgefiltert.

Zunächst werden alle eingehenden E-Mails bereits bei Eingang auf dem Server überprüft und mittels der Microsoft Intelligent Message Filter (IMF) Technologie mit einem Spam Confidence Level (SCL) Wert klassifiziert. Dieser numerische Wert zwischen -1 und 10 ist ein Maß, wie wahrscheinlich die E-Mail eine Spam E-Mail ist. Je höher der Wert, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit. E-Mails deren SCL Wert nach der ersten Prüfung 8 und höher beträgt, werden gelöscht.

Die verbliebenen E-Mails werden anschließend durch den Sybari Advanced Spam Manager™ (ASM) erneut überprüft. Auf Basis der SpamCure™ Spam Erkennungsregeln, die stündlich erneuert werden, wird verbliebener Spam erkannt und mit dem SCL Wert 9 versehen.

E-Mails, deren SCL Wert nach der zweistufigen Prüfung 4 oder mehr beträgt, werden in den Junk E-Mail Ordner des Benutzers zugestellt, 14 Tage lang aufbewahrt und anschließend gelöscht. E-Mails, deren SCL Wert nach der zweistufigen Prüfung -1 bis 3 beträgt werden in den Posteingangsortner des Benutzers zugestellt.

Vor der endgültigen Zustellung der E-Mails werden die Einstellungen des Anti-Spam Managements (siehe folgenden Abschnitt 5.1.2.1) durch den Benutzer berücksichtigt.

Zur Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit zum Versand von E-Mails in das Internet, ist der E-Mail Service mit effektiven Mechanismen gegen den Versand von Spam E-Mails durch Benutzer des E-Mail Services ausgestattet. Sofern das E-Mail System den Versand von Spam E-Mails feststellt, werden diese im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gelöscht.

5.1.2.1 Anti-Spam Management über Webmail

Über das bereitgestellte Webmail Programm Microsoft Outlook® Web Access (siehe Abschnitt 5.1.3) kann der Benutzer lokale Anti-Spam Einstellungen aktivieren.

Mittels der Option "Junk-E-Mail- und Datenschutz" kann der Benutzer persönliche Junk E-Mail Listen mit sicheren Absendern, sicheren Empfängern (z. B. Verteilerlisten, denen er angehört), sowie blockierten Absendern definieren. Weitere Informationen zur lokalen Verwaltung von Junk E-Mail sind in der Microsoft Outlook® Web Access Hilfe (siehe Abschnitt 5.1.4.14) abrufbar.

5.1.2.2 Anti-Spam bei Nutzung von POP3 und IMAP

Beim Abrufen der Mailbox über ein E-Mail Programm mit POP3 wird nur der Posteingangsortner abgerufen. Es wird empfohlen, den Junk-E-Mail Ordner regelmäßig über das bereitgestellte Webmail (siehe Abschnitt 5.1.3) zu kontrollieren und zu leeren, insbesondere wenn durch den Benutzer Junk-E-Mail Listen aktiviert wurden.

Beim Abrufen der Mailbox über IMAP4 kann der Junk-E-Mail Ordner einfach synchronisiert werden.

5.1.3 Erweiterter Securityservice (nur Alice Comfort Office)

Im Alice Comfort Office Produkt ist ein erweiterter Securityservice enthalten. Er enthält eine Management Console für ein zentrales Remote Management, Monitoring und Reporting.

5.1.4 Webmail - Microsoft Outlook® Web Access

Der Kunde kann per Browser entweder über das Kundencenter mit dem Webmail Programm Microsoft Outlook® Web Access auf den E-Mail Service oder direkt über <https://webmail.alice.de> zugreifen.

Der Zugriff und die Übertragung der Daten per Webmail erfolgt ausschließlich über eine gesicherte, verschlüsselte SSL Verbindung.

Microsoft Outlook® Web Access ist für die Nutzung mit dem Browser Microsoft Internet Explorer Version 6 oder höher optimiert. Bei der Nutzung mit anderen Browsern oder älteren Versionen des Internet Explorers kann u. U. nicht der volle Funktionsumfang des Webmail Services genutzt werden.

5.1.4.1 Spracheinstellungen

Die Spracheinstellungen des Microsoft Internet Explorers werden vom Webmail zur Darstellung der Menübefehle übernommen. Dadurch ist die einfache und verständliche Bedienung für Benutzer aus vielen anderen Sprachräumen sichergestellt. Die Spracheinstellungen des Internet Explorers können im Menü Extras – Internetoptionen – Sprache geändert werden.

5.1.4.2 Online Kalender

Dem Benutzer wird als Bestandteil des Webmails ein Online Kalender bereitgestellt, den der Benutzer zur Online Verwaltung und Nachverfolgung seiner Termine nutzen kann. Terminserien können im täglichen, wöchentlichen, monatlichen, oder jährlichen Turnus angelegt werden. Eine Erinnerungsfunktion für Termine kann durch den Kunden in den Optionen eingerichtet werden.

Die Anzeige und Überprüfung der Verfügbarkeit von anderen Teilnehmern an geplanten Terminen ist nicht möglich. Der Versand von Termin- oder Besprechungsanfragen erfolgt als E-Mail im Textformat, diese E-Mails lassen sich nicht als Termine in Online Kalender anderer E-Mail Benutzer importieren.

5.1.4.3 Aufgaben

Bestandteil des Webmails ist eine Aufgabenverwaltung, über die der Benutzer seine persönlichen Aufgaben organisieren kann. Für Aufgaben lassen sich Beginn- und Fälligkeitsdatum, sowie der Status der Bearbeitung festlegen. Für mehrere und regelmäßig wiederkehrende Aufgaben können Aufgabenserien angelegt werden. Das Anlegen neuer Aufgaben kann automatisch je nach Erledigung einer vorhergehenden Aufgabe geplant werden. Eine Erinnerungsfunktion für Aufgaben kann durch den Benutzer in den Optionen aktiviert werden.

5.1.4.4 Notizen

Das bereitgestellte Webmail beinhaltet eine Funktion zur einfachen Erstellung von Notizen. Erstellte Notizen können auch in anderen Ordnern, z. B. dem Posteingang bereitgestellt werden.

5.1.4.5 Eigene Ordner

In der Webmail Oberfläche können eigene Ordner angelegt werden, um z. B. eingehende E-Mails nach unterschiedlichen Themenbereichen oder nach Absender zu sortieren und somit die E-Mail Kommunikation übersichtlich zu organisieren.

5.1.4.6 Regeln

Sie können Ihre E-Mail-Nachrichten mithilfe von Regeln verwalten, nach denen automatisch Aktionen für im Posteingang eingehende Nachrichten ausgeführt werden. Mit Regeln können E-Mails gezielt nach dem Empfang automatisch in Ordner verschoben werden oder als Kopien in Ordner sortiert werden. Mithilfe von Regeln können automatische Weiterleitungen eingerichtet werden oder E-Mails werden auf Wunsch automatisch gelöscht.

5.1.4.7 Suche

Im Webmail kann nach Nachrichten, Terminen oder sonstigen Elementen im gesamten Postfach, oder in einzelnen Ordnern des Benutzers gesucht werden. Eine Suche kann auf einem oder mehreren Nachrichtenmerkmalen basieren, einschließlich der Person oder Personen, die eine Nachricht gesendet oder empfangen haben, einem bestimmten Text in der Betreffzeile, oder dem Nachrichtentext.

5.1.4.8 Abwesenheitsassistent

In den Optionen für das Webmail kann durch den Benutzer eine Abwesenheitsnachricht erstellt werden. Bei eingeschaltetem Abwesenheitsassistent wird diese Nachricht einmal an jeden Absender von E-Mails die während der Abwesenheit eintreffen, gesendet.

5.1.4.9 Signatur

In den E-Mail Optionen des Webmails kann durch den Benutzer eine Signatur erstellt werden.

Auf Wunsch wird die Signatur jeder ausgehenden E-Mail Nachricht hinzugefügt. Alternativ kann beim Verfassen einer E-Mail für jede einzelne Nachricht ausgewählt werden, ob die Signatur hinzugefügt wird.

5.1.4.10 Rechtschreibprüfung

In den Optionen des Webmails kann die Sprache und weitere Voreinstellungen für die Rechtschreibprüfung eingestellt werden. Die möglichen Sprachen werden nicht durch die Spracheinstellungen des Internet Explorers bestimmt, sondern können aus einem Drop down Menü ausgewählt werden.

Auf Wunsch kann die Rechtschreibprüfung für alle ausgehenden Nachrichten aktiviert werden. Alternativ kann beim Verfassen einer E-Mail für jede einzelne Nachricht ausgewählt werden, ob eine Rechtschreibprüfung durchgeführt werden soll.

5.1.4.11 S/MIME Steuerelement

Sofern der Zugriff auf Webmail mit dem Microsoft Internet Explorer ab Version 6.0 erfolgt, kann der Benutzer in den Optionen des Webmails ein S/MIME (Secure Multipurpose Internet Mail Extensions) Steuerelement herunterladen und installieren. Die Ausführung von Active X Scripten muss dazu in den Internetoptionen des Browsers zugelassen werden.

Nach der Installation des S/MIME Steuerelements kann der Benutzer an ihn gesendete, mittels eines X.509 Zertifikats und S/MIME digital signierte E-Mail Nachrichten im Webmail lesen und die Signatur des Absenders verifizieren, sofern die digitale Signatur des Absenders eine Verifizierung zulässt.

Sofern der Webmail Benutzer dem Absender einer verschlüsselten E-Mail vorher erfolgreich den öffentlichen Zertifikatsschlüssel seines X.509 Zertifikats übermittelt hat, kann der Webmail Benutzer nach In-

stallation des S/MIME Steuerelements die an ihn gesendete und mittels dieses X 509 Zertifikats und S/MIME verschlüsselte Nachricht lesen.

Die Verwaltung von Zertifikaten kann nur über einen E-Mail Client (z.B. Microsoft Outlook ©) erfolgen.

5.1.4.12 Weitere Optionen

Folgende weitere Optionen kann der Benutzer im Webmail einstellen:

- Anzahl der pro Seite angezeigten Elemente
- Automatische Markierung von E-Mails als „gelesen“
- Anzeige nach dem Verschieben oder Löschen von E-Mails
- Festlegen der Schrift und des Schriftgrads
- Akustische Benachrichtigung bei eingehenden E-Mails

5.1.4.13 Nachrichtensoptionen

(Priorität, Vertraulichkeit, Verlaufskontrolle)

Beim Verfassen einer E-Mail per Webmail kann die Priorität und die Vertraulichkeit der E-Mail eingestellt werden. Weiterhin kann eine Übermittlungsbestätigung und eine Lesebestätigung für die zu versendende E-Mail angefordert werden.

5.1.4.14 Hilfe

In der Webmail Oberfläche steht eine ausführliche Hilfe zur Verfügung, die Hilfe kann aus jedem Bereich über den Hilfe Button aufgerufen werden. Funktionen, die in der Microsoft Outlook® Web Access Hilfe beschrieben sind, aber über den Funktionsumfang dieser Leistungsbeschreibung hinausgehen, werden nicht durch HanseNet bereitgestellt.

5.1.5 Externe Postfächer

Im Kundencenter kann der Benutzer bis zu zehn externe Postfächer, die er bei anderen Providern nutzt, für den automatischen Abruf durch den von HanseNet bereitgestellten E-Mail Service konfigurieren.

Der Zugriff auf die Webseite zur Konfiguration externer Postfächer erfolgt ausschließlich über eine gesicherte, verschlüsselte SSL (Secure Socket Layer) Verbindung.

Sofern der andere Provider den Zugriff durch den Alice E-Mail Server zulässt, werden E-Mails, die an das externe Postfach gesendet wurden, in das E-Mail & More Postfach zugestellt.

Der Zugriff auf die externen Postfächer zur Abholung von E-Mails kann je nach Leistungsumfang des externen Postfachs, mit einem E-Mail Programm per IMAP oder POP3, oder mit Microsoft Outlook® Web Access erfolgen.

5.2 Zentrales Adressbuch

HanseNet stellt im Rahmen des E-Mail Services im Kundencenter ein Adressbuch für jeden E-Mail & More Benutzer zur Verfügung. Das Adressbuch kann der Benutzer nach der Authentifizierung im Kundencenter aufrufen.

Im Adressbuch kann der Benutzer seine Kontakte verwalten und zu jedem Kontakt umfangreiche Informationen, wie z. B. E-Mail-Adressen, Anschriften, Rufnummern, Webseiten und beliebige andere Informationen speichern. Die im Adressbuch angelegten Kontakte können nach beliebigen Teilen des Namens oder nach anderen Kontaktinformationen gruppiert oder sortiert werden. Kontakte lassen sich auch in andere Webmail Ordner verschieben oder kopieren.

Im Adressbuch kann der Kunde Verteilerlisten anlegen, um damit einfach an größere Gruppen von Empfängern Nachrichten zu versenden.

HanseNet Telekommunikation GmbH
Stand: 10. Dezember 2009